



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el Personal Administrativo de la  
F.A.P del Callao 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

**VERA JAICO, Valeria.**

**ASESOR:**

**MG. SEDANO ESPINO, Víctor Hugo.**

**LÍNEA DE**

**INVESTIGACIÓN:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

Página del jurado

---

Mg. Víctor Hugo Espino Sedano.

**Presidente**

.

---

Mg. Andrés Martín Gutiérrez Torres.

**Secretario**

---

Mg. Luis Alberto Barboza Zelada.

**Vocal**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico  
a mis Padres y a mis hermanos  
Con mucho amor por ser el motivo  
que me impulso a culminar  
mi carrera en la cual siempre  
estaré apoyándolos.

**Agradecimiento.**

A la universidad Cesar Vallejo que me formo en mi carrera.

A los docentes que compartieron sus conocimientos, Por su apoyo cuando necesitaba una guía para seguir con mis estudios.

A mi Asesor de tesis por su paciencia y apoyo que me brindo.

A las personas que siempre estuvieron hay apoyándome cuando más lo necesitaba, me extendieron la mano y pude contar con ellos.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Valeria Vera Jaico con DNI N° 72794379, a efecto de cumplir con los disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, también de claro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2017.

---

Valeria Vera Jaico

## **Presentación.**

Cumpliendo con lo estipulado por el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Humanidades. Escuela Profesional de Psicología, someto a vuestro juicio profesional la presentación del informe de investigación titulado, Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Personal Administrativo del Callao 2017.

En el primer Capítulo del estudio de investigación inicia con la presentación de la realidad problemática, seguidamente continuando con los trabajos previos, los antecedentes, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis tanto general, específica y finalmente el objetivo general y específico.

En el segundo capítulo está conformada por el método, en lo cual incluye el diseño tipo nivel de investigación, además las variables, la población, muestra, técnicas e instrumentos, métodos de análisis y aspectos éticos.

En el tercer capítulo está conformado por los resultados tanto descriptivos como correlacionales.

| Autora: Vera Jaico Valeria

## Índice

Páginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Definición de Burnout.....	6
1.3.2. Teorías de Maslow.....	7
1.3.3. Teoría de ERG.....	8
1.3.4. Tipos de Burnout.....	9
1.3.5. Teoría de Gestalt.....	12
1.3.6. Teorías de la Motivación.....	13
1.3.7. Teorías Psicodinámicas y existencialistas.....	16
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	17
1.6. Hipótesis.....	18
1.6.1. Hipótesis general.....	18
1.6.2. Hipótesis específico.....	18
1.7. Objetivos.....	19
1.7.1 Objetivo general.....	19
1.7.2 Objetivo específico.....	19
<b>II. MÉTODO</b>	<b>20</b>
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Tipo de investigación.....	20
2.3. Método de investigación.....	20
2.4. Variables, operacionalización.....	20
2.5. Población y muestra.....	23
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.8 Métodos de análisis de datos.....	29
2.9 Aspectos éticos.....	29
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>40</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>45</b>
8.1. Consentimiento informado.....	45
8.2. Instrumentos de evaluación.....	46
8.3 Matriz de consistencia.....	51
8.4. Cartas de presentación.....	53
8.5 Criterio de Jueces.....	54

## Índice de Tablas.

	Pág.
Tabla 9 <i>Nivel de Síndrome de Burnout</i>	30
Tabla 10 <i>Nivel de Clima Laboral.</i>	30
Tabla 11 <i>Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout y Clima laboral</i>	31
Tabla 12 <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre Burnout y Clima laboral</i>	31
Tabla 13 <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de Clima laboral</i>	31
Tabla 14 <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre el Clima laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout</i>	32
Tabla 15 <i>Coeficiente de correlación rho de Spearman entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de Clima laboral.</i>	33



## **Resumen.**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de síndrome de burnout y clima laboral en el Personal Administrativo de la F.A.P del Callao 2017. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional. La muestra es censal ya que el tamaño de la muestra y la población está compuesto por 100 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de síndrome de Burnout de Maslach y Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para ambos se obtuvieron sus pruebas psicométricas. Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa entre las variables de síndrome de burnout y clima laboral, al obtener como correlación entre el nivel de Clima laboral y las dimensiones de Burnout asumen valores de rho superiores a  $-0,05$ , siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,00$ ). El nivel de Síndrome de burnout se muestra un nivel alto representado por un 67%. Respecto al clima Laboral tienen un nivel bajo representado por un 69%.

Palabra clave: Clima, Burnout, nivel, correlación.

## **Abstract**

The present study had as objective to determine the relationship between the variables of burnout syndrome and work climate in the Administrative Staff of the F.A.P of Callao 2017. The study was descriptive-correlational. The sample is census since the size of the sample and the population is composed of 100 workers. The instruments used were the Maslach Burnout Syndrome Scale and Occupational Climate Scale of Sonia Palma (CL-SPC) for both were obtained their psychometric tests. The results obtained show that there is a significant relationship between the variables of burnout syndrome and work climate. When we obtain a correlation between the work climate level and the Burnout dimensions, we assume values of rho greater than  $= -0.05$ , being significant (sig.  $<0.00$ ). The level of Burnout Syndrome shows a high level represented by 67%. Regarding the Labor climate they have a low level represented by 69%.

Key words: Climate, Burnout, level, correlation.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática.**

Hoy en día nos encontramos ante un mundo globalizado y de un gran alcance tecnológico e industrial que ha revolucionado el mundo entero, brindado grandes oportunidades a las personas, dentro del campo laboral para desempeñar diversas funciones que se le puedan asignar, no obstante también existen factores que pueden impedir un buen desempeño en los trabajadores, lo que puede perjudicar su rendimiento laboral y a la empresa misma.

Un factor que resulta amenazante, y con el que tienen que lidiar los trabajadores es el estrés, es así, que la Organización Mundial de la Salud (2008) refiere que el Síndrome de Burnout es una razón que causa preocupación en las personas y esto se da más en los países desarrollados, ocasionando conflictos negativos para la salud, y el bienestar del personal.

Por ende, esto puede perjudicar las utilidades de la empresa para la cual se trabaja generando derroche de inversión en el personal que no está seguro de las funciones que desempeña en su trabajo, o que su trabajo es hecho por inercia o simplemente por conservar su puesto de trabajo y no por la motivación de desarrollarse profesionalmente.

Ante de ello, se presenta un alto índice de trabajadores con síndrome de Burnout, o más conocido como estrés, lo que a su vez produce un clima laboral perjudicial, que puede poner en riesgo a la empresa, entendiéndose como clima laboral según Brow y Moberg (1990) son sensaciones o conclusiones que percibe el personal respecto a las condiciones de trabajo, que a su vez influyen en su conducta, aclarando que cada empresa es distinta de otra.

Gil (2003) manifiesta que el Burnout se originó en el país de EE.UU en los años 70, con la finalidad de tener una interpretación sobre el desgaste

emocional en la población, como en la observación de los trabajadores en la empresa, mencionando que la psicología organizacional en América Latina ha tenido que sobrepasar varias dificultades para ser tomado en cuenta como variable de investigación dentro de este campo de estudio.

Por otro lado Feresin (2009) refiere que el síndrome de Burnout es superior a otras partes del mundo, sobre todo si consideramos las características que ha generado el mercado laboral en los últimos años, la falta de empleo, los cambios de proceso productivo, lo cual da lugar a que los individuos ocupen puestos que no son de su agrado o interés en la genera consecuencia malestar, encontrándose en un ambiente en el que prevalece la debilidad.

Se realizó una investigación en Perú sobre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesores del nivel secundario en las instituciones nacionales y particulares. Obteniéndose un puntaje de (40.6%) lo cual indica que hay un nivel bajo en la presión laboral, por otro lado tenemos un puntaje elevado en cuanto a la percepción de planificación y realización de actividades (45.5%).

Asimismo respecto a la autonomía se encuentra un porcentaje (37.9%) incluso en cuanto al síndrome de Burnout se obtiene un porcentaje (34.1%) lo cual indica que es un porcentaje bajo con respecto al desgaste emocional los docentes presentan niveles bajos, y un (35.7%) con porcentajes altos. (Farfán, 2009).

Observando diferencias resaltantes en el síndrome de burnout y clima laboral se evidencia que los docentes padecen desgaste emocional por la falta de motivación, energía ya que suelen sentirse exhaustos.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, es que se realizará esta investigación en la Fuerza Aérea del Perú del Callao, debido a que no están conforme con el sueldo que reciben, incluso no se sienten motivados, así mismo no se han registrado trabajos similares en nuestra muestra a

investigar, de esto surge la interrogante de saber, si existe una relación entre síndrome de burnout y el clima laboral en el personal administrativo de la FAP del Callao, 2017.

## **1.2. Trabajos previos**

Otero et al. (2012) refieren que el concepto de burnout ha sido, y sigue siendo un factor estresante para el trabajador ya sea por diversos motivos en la cual puede afectar en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Por otro lado tenemos el clima laboral lo cual afecta mucho a las actividades que se realiza dentro la organización, esto se da mediante factores negativos que se ve o se siente en el ámbito laboral.

Los estudios que se pueden considerar como antecedentes, sobre el síndrome de burnout y clima laboral en la presente investigación son las siguientes:

### **Nacionales**

Jara (2016) realizó una investigación en el Perú, aplicando el instrumento de Maslach, el objetivo de la investigación sobre el síndrome de burnout era identificar si existe una predominancia en el área de medicina del hospital nacional Arzobispo Loayza, la prevalencia del síndrome de burnout fue de 24.2%, manifestándose en personas de 2do año, siendo solteros y con edad de 25 y 34 años, así mismo la especialidad con alto índice en el síndrome de burnout es el de cirugía lo cual atendían a más de 30 personas, realizando a la vez dos días de guardia a la semana, incluso la dimensión más afectada que se obtuvo fue la despersonalización con un 58%.

El autor nos refiere que los profesionales de la especialidad de cirugía general padecen un alto índice en la dimensión despersonalización, ya que atienden constantemente a varios pacientes y terminar exhaustos.

Muñoz (2016) realizó una investigación en Perú, en el área de teleoperadores de dos empresas de Trujillo, el objetivo era determinar las

propiedades psicométricas respecto al instrumento de burnout de Maslach conformado por 534 trabajadores, lo cual se obtuvo una consistencia interna alta de .79, respecto a la confiabilidad Alfa de Cronbach de las diferentes dimensiones en la que se adquirió niveles aceptables. Respecto a la dimensión de agotamiento emocional se tuvo un porcentaje de .87, en la dimensión de cinismo un porcentaje de .64 y por último en la dimensión de eficacia profesional un porcentaje 79.

Respecto a lo que el autor plantea concuerdo con lo dicho ya que habido investigación en la que el puntaje más alto es el de desgaste emocional lo cual se comprueba que si existe nivel alto de estrés en los trabajadores de diferentes empresas.

Vargas (2016) manifiesta que se llevó a cabo una investigación en Perú, cuyo objetivo era identificar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la ciencia Maison de Sonté, incluso la subescala del síndrome de Burnout según los criterios definidos por Maslach fue de 39.2% por otro lado la subescala más destacada fue la despersonalización, obteniendo niveles altos 76.7%.

Con respecto a lo planteado el autor nos dice que a comparación de las otras dos dimensiones, existe un nivel mucho más alto en la dimensión de la despersonalización lo cual quiere decir que los trabajadores tienen actitudes negativas, y distanciamiento con los demás.

Alvarado (2014) realizó un estudio en el Perú, donde investigó si existía alguna relación entre clima laboral y la cultura de seguridad del paciente en el personal de medicina. Respecto a lo nombrado, nos indica que las mujeres son más expresivas, socializan más ya que son más comunicativas que los hombres por lo tanto las damas tienen un nivel más alto que los hombres.

Díaz (2014) realizó una investigación en Perú, su objetivo era determinar la influencia del síndrome de Burnout y el desempeño de los

docentes de la facultad ciencias de la salud de la Universidad Nacional del Callao, donde nos muestra que los profesores de la facultad de enfermería muestran un porcentaje alto de 64% lo cual indica que hay un nivel alto de síndrome de burnout.

### **Internacionales**

Reyes (2015) se llevó a cabo una investigación en Ecuador, el objetivo era analizar el síndrome de burnout en docentes y especificar las condiciones que lo generan. Síndrome de burnout genera consecuencias en el docente, deteriora la interacción educativa, el buen trato a los estudiantes, asimismo las investigaciones indican que el profesor que padece de este síndrome, suelen perder la paciencia, provocando actos violentos, y a la vez generando conflictos emocionales en los alumnos.

Con respecto a lo mencionado el autor manifiesta que si los docentes tienen una sobrecarga de laborales no podrán realizar una enseñanza adecuada y los alumnos no obtendrán un buen aprendizaje.

Alvarado (2014) en Guatemala de la Asunción, se estudió la relación entre el Burnout y la actitud en la atención al cliente, concluyendo que mientras haya un bajo nivel de síndrome de Burnout, mejor será la actitud del servicio hacia el cliente, por ende, se recomienda implementar un programa que prevenga el estrés y mejore el clima laboral.

Figuerola (2013) realizó una investigación de clima organizacional y el Burnout en el personal de salud, obteniendo como resultados que dos de cada diez empleados del hospital mantiene un puntaje alto en el Síndrome de Burnout, concluyendo que se debe realizar programas de salud mental en la que se abarque temas del síndrome de Burnout y la influencia en el clima laboral de la organización para disminuir y sobrellevar las cargas laborales.

Hernández y Rojas (2011) crearon un instrumento de medición para medir el clima laboral en Santiago de Cali, para una organización farmacéutica, siendo su

estudio cualitativo, de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 71 trabajadores los cuales fueron sometidos a un cuestionario, en inicio, de 79 preguntas, las cuales después de ser sometidas a una validez de contenido, terminaron en 53, las mismas que se distribuyeron en 3 dimensiones, 22 sub factores y 10 factores. Concluyendo que entre más claro se tenga lo que se pretende de medir más acertado será el instrumento de medición clima laboral.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Definición de Burnout**

Maslach y Leiter (2001) refieren: “Estados Unidos, consideran el Burnout como el síndrome psicológico provocado por un factor estresante interpersonal, y lo especifica como un constructo trifactorial los cuales son el agotamiento emocional, la despersonalización, y la autorrealización” (p.3).

Son las dimensiones en las que mencionaremos continuación:

- Agotamiento Emocional: Es la falta de energía o motivación que tiene el individuo, a través de sentimientos o frustraciones.
- Despersonalización: Consiste en tener actitudes negativas asimismo los trabajadores suelen tener conflictos interpersonales y aislarse del grupo, evitando acercamiento que sea desgastante.
- Realización Personal: Dificultades en el desempeño, sensación de no realizar bien su trabajo dificultades para obtener logros y a la vez autocalificándose negativamente.

Asimismo, el autor nos refiere que el estrés se da más frecuente a los que brindan ayuda, y a la vez son los que están más propensos a tener una carga emocional.

Maslach en sus teorías sobre las 3 dimensiones que el nombra, nos dice que cada individuo experimenta o interactúa a la hora de trabajar con otras personas. Por lo tanto mediante lo investigado se considera más la parte



individual del ser humano en la empresa, sobre todo el crecimiento profesionalismo, que tenga en cuenta el individuo.

### 1.3.2. Teoría de Maslow

Coronel y Santiago (2016) refiere en “Colombia que la teoría más importante de la Pirámide de Maslow es la teoría de la motivación que manifestó el autor, quien refiere que cada individuo tiene necesidades humanas desde las inferiores hasta las superiores y determino que al complacerse la mayor parte las necesidades dejan de ser un motivador” (p.26).

Los siguientes temas indican las necesidades humanas que Maslow realizó, lo cual veremos, en el siguiente punto:

1. Necesidades fisiológicas: Las necesidades más básicas para sobrevivir ya que se necesita alimentarse, dormir, contar con agua, calor y con qué abrigarse.
2. Necesidades de seguridad: Los individuos quieren estar en constante tranquilidad lejos de riesgos físicos que agraven a su persona, incluso de no perder el trabajo y tener un abrigo con que protegerse.
3. Necesidades de afiliación o aceptación: Los seres humanos buscan ser aceptados por las otras personas Ya que son entes sociales, necesitan expresar y compartir con los demás.
4. Las Necesidades de estima: Maslow nos dice que los individuos cuando satisfacen sus propias necesidades tratan de lograr captar la atención del resto las personas. Esta necesidad genera satisfacciones, de mantener tener una posición social lo cual genera en ellos una autoconfianza.
5. Necesidades de autorrealización: Es la necesidad de satisfacer nuestros logros, metas, de estar en constante desarrollo profesional y de aportar conocimientos, habilidades ante la sociedad y al mundo.

### 1.3.3. La Teoría de ERG

Respecto a la teoría nos dice que si el ser humano no logra satisfacer su necesidad de orden superior, automáticamente aparecerá una necesidad de orden inferior, lo cual veremos a continuación:

Para Villafañe (2015) la necesidades básicas remite a la provisión de nuestros elementales requisitos materiales de subsistencia, aquí se enlazan los factores fisiológicos y de seguridad, como son la remuneración, las condiciones físicas de trabajo, seguridad y estabilidad en la organización también hay necesidades como el sexo, las necesidades agradables por los alimentos y el agua, basándose en la seguridad y protección ya que en esta clasificación se agrupan las necesidades más básicas propuesta por Maslow, como fisiológicas y de seguridad.

Por lo tanto tenemos la teoría existencia, relación y crecimiento, lo cual Cayton Alderfer, en sus tres categorías menciona la necesidad de existencia lo cual lo asocia con la teoría de Maslow donde se habla de las necesidades fisiológicas y de seguridad como por ejemplo las relaciones sexuales, sed, hambre o sueño. Asimismo el significado de Burnout ha generado muchas discrepancias por la confusión que se da al momento de diferenciarlo con otros conceptos.

Ante ello Martínez (2010) “refiriéndonos rigurosamente al Burnout existe conceptos psicológicos uno de ellos es donde se diferencia el estrés general con los demás puntos a tocar” (P.6).

El autor por consiguiente visualiza los siguientes síntomas del Burnout:

#### 1. Fatiga física.

En la fatiga física del síndrome de Burnout lo importante es analizar proceso o la mejoría que está teniendo la persona, porque este síndrome se determina como un avance lento, lo cual va de la mano con sentimientos abismal por otro lado en el cansancio físico la mejoría es más momentánea porque va acompañada de querer obtener logros y de superación.

#### 2. La depresión

Se confirma que tiene una correlación significativa con el desgaste emocional, lo cual también indica que no hay relación con las otras dos dimensiones del Burnout. Uno de los síntomas más sobresalientes del cuadro depresivo es tener sensaciones de culpa mientras que los sentimientos que genera el Burnout son más el coraje y la impotencia.

### 3. Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout

En este proceso se ve padecimiento continuos que le individuo ha estado tendiendo, mediante el transcurso del tiempo, por ende se ha contribuido en profundizar las disconformidad entre algunos autores en el momento de definirlo, esto se ve reflejado a la importancia que no se le da a los síntomas que presente en el momento.

#### 1.3.4. Tipos de Burnout

Gillespie (1980) Menciona algunos tipos de este síndrome lo cual veremos a continuación:

##### Burnout activo:

Se basa mediante conductas asertivas, para cambiar o modificar estrategias planteadas, una de ellas hacerse respetar y tratar a los demás con respeto siendo educado, con lo que expresas por ultimo ser directo y honesto con los demás.

##### Burnout pasivo:

El Burnout pasivo, por consiguiente los individuos muestran una actitud derrotista, ya que son apáticos y ponen una resistencia al cambio, uno de los índices que muestras este tipo de Burnout es no ser asertivos no son capaces de expresar o defender sus derechos.

Así mismo Gillespie nos manifiesta que las Personas que están más propensos a sufrir Burnout son profesionales, que están más propensos a padecer estrés uno de ellos son los médicos, los docentes, administrativos, por la función o cargo por ende muestran características de tener Burnout.

Por consiguiente los profesionales mencionados son los que constantemente contienen estrés generado en el ámbito laboral, debido a determinados factores estresantes del entorno que se da dentro de las horas de trabajo, que causa estrés en los trabajadores ya sea por conflictos o la acumulación de trabajos que provocan cargas estresantes.

Por ejemplo los profesionales en salud, suelen atender a un gran número de pacientes durante el trabajo, por ello estos pacientes se encuentran de mal humor por el tiempo de espera, lo cual trasmite un factor estresante.

Asimismo el efecto de contagio se da entre los individuos en la hora de trabajo, cuando estamos alegres, felices, o también aburridos, molestos todo ello repercute en la persona. Tenemos que tener presente que estos profesionales, están más propensos al identificarse con el dolor ajeno por ende la vida de otras personas depende de la intervención o acciones que determinen su trabajo.

Por otro lado Oliveti (2010) señala “Que el estrés se puede dividir en dos tipos el distrés y eustrés, lo cual refiere que el distrés se basa al estrés perjudicial, y el eustrés al factor que puede generar soluciones que favorecerá a la persona” (p.27).

Respecto a lo mencionado el eustrés o estrés positivo; es la motivación que se necesita para superar circunstancias difíciles y llegar a las metas o logros trazados, ya que es necesario para la mejoría del individuo por otro lado el distrés o estrés, produce conflictos y ocasiona pensamientos negativos.

Las causas que genera este trastorno son por varios factores que cada individuo padece, ya que son empleados que están expuesto a trabajar brindando servicios a los clientes o usuarios y se ven sometidos a reclamos por los compradores lo cual puede terminar por afectar la conducta del trabajador.

En muchas ocasiones hay clientes que no están conformes con el pedido solicitado lo cual trasmite esa negatividad al trabajador.

- Acoso laboral: En este punto se ve reflejado la desvalorización que tiene el individuo de sí mismo obteniendo una baja autoestima y conflicto con el encargado, lo cual tratan de que se canse del empleo con la finalidad que el trabajador mismo renuncie, sin necesidad de despedirlos.
- Alta responsabilidad en el trabajo: En las organizaciones suelen requerir de una capacidad intelectual, para la productividad de la empresa, y evitar pocos errores por ejemplo en el ámbito de salud, ya que en sus manos muchas veces depende la vida de algunos pacientes, por consiguiente estos profesionales están más propensos a tener alto grado de estrés.
- Jornadas laborales o turnos demasiado largos: Otros factores del "Burnout" son las horas extras que tenemos en el trabajo ya que son demasiado largas, en las que los empleados están en sus puestos por 12 horas ya que acabe la posibilidad de tener el síndrome de Burnout.
- Trabajos muy monótonos: Los empleados muchas veces durante su hora laboral se sienten aburridos y más aún cuando hay carencia de incentivos lo cual genera impotencia ya que trabajar mucho tiempo sin recibir un reconocimiento, le genera desgaste emocional al ver que no es considerado.

Asimismo el autor Martínez menciona las Consecuencias del Síndrome de Burnout, aquí vemos todos los síntomas vistos anteriormente sobre las consecuencias que genera este episodio.

- Los riesgos de alcoholismo o sustancia de drogas: Se ha comprobado que estas sustancias hace que aumente más el nivel de estrés de los trabajadores generando el consumo de drogas u otras sustancias, lo cual incrementa a tener factores más estresante.
- Alteraciones del sueño: Este trastorno ocasiona dificultades para poder conciliar el sueño, teniendo insomnio, pocas horas para poder dormir, esto se da constantemente y hay mucha perturbaciones por las noches de las angustia que el individuo va acumulando.

- Bajas defensas: El síndrome Burnout se da es un factor estresante que origina que estemos débil, sin energías y poco activos, lo cual generara factores negativos o contrayendo conflictos que llegan a afectar a los familiares amistades, pareja, incluso ocasionado pocos ingresos a la empresa.

#### 1.3.5. Teorías de Gestalt.

López (2016) refiere: “Para la Gestalt, la persona posee la capacidad para percibir y decodificar los diferentes estímulos del exterior debido a varias estructuras naturales que posee el cerebro y para las cuales no hace falta experiencia ni aprendizaje” (p.7).

Respecto a lo que el autor indica, concuerdo con lo dicho, el ser humano percibe su entorno de acuerdo a lo que visualiza.

Así mismo tenemos las principales leyes o principio por la que se produce la percepción visual, son las siguientes:

Ley de buena forma: Las personas perciben el conjunto de estímulos de manera simple y ordenada, en esta ley se ve reflejada por la impresión que se genera debido a las imágenes que conforman.

Ley de figura y fondo: la figura es la base principal que destaca en el espacio o campo, mientras que el fondo no es el centro de atención pero guarda relación con lo que se ve reflejado.

Ley del cierre o de la completud: Es mejor para el cerebro percibir como un conjunto aquellos elementos cerrados, ya que mientras su contorno este más cerrado mucho mejor se podrá apreciar.

Ley de contraste: Es decir que percibimos diferencias ya sea por los colores, por el tamaño de los elementos, es hay en la que se genera el foco de atención

cabe mencionar que tiene que ver con la ley del fondo de la figura y esto genera el contraste.

Ley de la proximidad: Se considera con un todo a aquellos elementos que están más aislados ya que el cerebro lo considera como grupos.

Ley de la similaridad: Son estímulos visibles y estos están conformados por otros a elementos, lo cual el cerebro agrupará a los que estén relacionados al grupo y excluirán a los que no corresponda.

Ley de buena Continuidad: Mediante las líneas imaginarias llegamos concretar partes faltantes haciendo creer que lo que no se observa sigue estando ahí mismo, se concluye que lo que no es visible es similar a lo que vemos.

Movimiento común o destino común: Se percibe como unidad o conjunto de aquellos objetos, elementos que se mueven hacia una misma dirección, o de manera estática generando la sensación de movimientos.

#### 1.3.6. Teoría de la Motivación.

Chaparro (2006) manifiesta la teoría Formulada por Frederick Herzberg, se basa mediante factores intrínsecos, en la cual está la satisfacción laboral, y entre los factores extrínsecos está la insatisfacción.

En contraste con Maslow y Herzberg nos dice que existe una relación entre las características Psicológicas del rendimiento en el trabajo, las organiza en dos jerarquías cognoscitivas por ultimo motivacionales.

De acuerdo a lo planteado existen tipos de factores:

Factores intrínsecos o motivadores: se Observa mediante el esfuerzo, la realización, y el desarrollo, el progreso, responsabilidad. Son conceptos que están relacionados con la satisfacción laboral.

Los factores extrínsecos o higiénicos: se refiere a la supervisión, el salario, las políticas las condiciones laborales, las relaciones interpersonales y la estructura

administrativa del como se debe trabajar, si están vigentes no generan motivación, pero evitan la insatisfacción.

Así mismo satisfacción e insatisfacción son conceptos independientes, lo cual quiere decir que cada individuo suele no sentirse satisfecho con lo que realiza o se le asigna.

Según Palma (2004) Psicóloga y a la vez profesora en investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú) realizó un instrumento planteado con la técnica de Likert con la versión final, un total de 50 ítems y de 5 dimensiones, que se enfoca en la percepción del personal con respecto a su clima laboral, al involucramiento a las actividades asignadas, realización personal, la supervisión que recibe, en acceso a información.

Lo cual veremos a continuación:

- I. Autorrealización: Es la importancia que el individuo tiene con respecto al desarrollo personal.
- II. Involucramiento Laboral: Consiste en el desempeño laboral que tenga el trabajador hacia la empresa, el compromiso que tiene con el cargo que se le asigne.
- III. Supervisión: Mediante la evaluación del trabajo, beneficiará al trabajador para mejorar los inconvenientes presentados, a través de orientaciones.
- IV. Comunicación: Información necesaria para el cumplimiento del trabajo, a través de fluidez, claridad, y funcionamiento interno.
- V. Condiciones Laborales: Se facilita los elementos necesarios, materiales para la elaboración de la empresa.

Según Likert (1946) Psicólogo norteamericano elaboró investigaciones determinando el ámbito laboral que está definido por el comportamiento del encargado o supervisor.

Por lo tanto a través del comportamiento se ve reflejado si cuenta con un autocontrol de sí mismo. Para poder manejar las diferencias, conflictos internos o externos en el ámbito laboral.



Así mismo Likert menciona el modelo de clima laboral y manifestó las siguientes variables:

**Variables Causales:** Solo se enfocan en la productividad de la empresa y obtener resultados favorables que determinan sólo los encargados por ejemplo el líder o administrador ya que son los que determinan decisiones para que la empresa produzca.

**Variables Intervinientes:** Esta variable se enfoca en el ambiente laboral, también en el compañerismo, el dialogo, sobre todo la iniciativa que cada uno tiene ya que son de suma importancia por ejemplo el desempeño, la Habilidad, las actitudes y las percepciones que tiene cada individuo.

**Variables Finales:** consiste en obtener resultados de las variables causales y intervinientes en la que se ve reflejado a través de las ganancias, la productividad y la pérdida de la empresa.

Según Melgosa (1999) La fase de alarma indica la existencia de un factor estresante que la persona está teniendo.

El autor nos menciona que existe tres tipos de fase en la que alerta o percibe el individuo, de la situación que le provoca estrés sin embargo los individuo deben enfrentar y solucionar satisfactoriamente, evitando que el estrés no llegue a concretarse; y si llega a concretarse genera un desvanecimiento en la persona y por último la depresión se da mediante síntomas que proviene de manera inesperada, en el momento que uno menos se imagina.

Por lo tanto la persona siempre percibe o intuye lo que puede pasar mediante una situación, y decide enfrentarse o evitar consecuencias que le traerá efectos negativos.

Por otro lado (Peiró, 1993) Refiere:

Se realizó una investigación en España manifestando que cualquier intervención laboral puede disminuir el nivel de estrés evitando que se genere en los trabajadores. La organización debe de tener en cuenta que los aspectos irrelevantes tienen mucho significado para los trabajadores por ende se necesita saber la opinión de ellos para tomar algunos puntos importantes en la empresa.

Así mismo se tiene que implementar un plan de intervención para un clima laboral favorable motivando a los trabajadores, con estrategias y a la vez brindando bonos por cumplir con las actividades asignadas y por esforzarse siempre mantenerlos motivados respecto a la función que ellos realizan.

Según: (Doval et al. 2002).

“El afrontamiento del estrés laboral, en algunas ocasiones no se obtiene buenos resultados debido a que no solo depende del individuo sino también del resto de los compañeros ya que para reducir el estrés se requiere de un equipo o de algunos miembros de la organización lo cual beneficiara a solucionar en menos tiempo los conflictos personales” (p.11)

Aquí vemos los puntos más relevantes para disminuir el estrés y mejorar el clima laboral son los siguientes:

- Realizar ejercicios
- Dormir a sus horas
- Tener un determinado descanso
- Realizar terapias o yoga.
- Aumentar ideas positivas.

Por lo tanto confiar en sí mismo es el primer punto para que el resto valore lo que hacemos y siempre tratar de dar lo mejor de uno mismo, para obtener beneficios en nuestras actividades diarias y sobre todo demostrando a través de nuestros actos una mejoría.

#### 1.3.7. Las teorías psicodinámicas y existencialistas

Oramas (2013) manifiesta: “Las teorías psicodinámicas y existencialistas que el Burnout se evidencia cuando no se logra una realización profesional y tiene una poca satisfacción de necesidades de actualización por lo que no cuenta con cambios favorables. Estos modelos señalan que el burnout y el clima laboral es un fenómeno que

está vinculado con la psicología individual por lo tanto las funciones en la empresa son pocas consideradas” (p.44).

El autor nos trasmite a través de su teoría que el Burnout y el clima laboral está más relacionado con el ámbito psicológico individual lo cual se ve reflejado mediante las quejas o conflictos que tiene el trabajador con los compañeros o con su entorno, esto genera bajo rendimiento laboral.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema General:**

¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017?

#### **1.5 Justificación, relevancia y Contribución.**

La presente investigaciones se realizó mediante la falta de acciones puntualizadas en la fuerza Aérea para solucionar los inconvenientes que presentaba y a la vez lograr mejorías en la F.A.P contando con administradores que no cuentan con una buena organización buscando el bienestar.

Por consiguiente el efecto de la acumulación de trabajo en el personal administrativo, respecto al ambiente donde trabajan, produce una carencia de identificación de los empleados al no ver intento alguno de los administrativos para comprometerse activamente a los mismos logros y objetivos.

Es de amplio estudio lo cual se realizó por primera vez en la F.A.P del Callao y se facilitó respuestas claras en la que se permitió aplicar una adecuada evaluación obteniendo el compromiso de los trabajadores de la Fuerza Aérea.

La aplicación del desarrollo de investigación favorece al personal administrativo de la F.A.P del Callao, compuesto por 100 trabajadores, respondiendo de modo activo los instrumentos que se les brindo, conociendo en los cuestionarios, si existe factores estresantes y si se sienten en confianza con el procedimiento.

Mediante los resultados de la aplicación de los instrumentos sirvió para solucionar los inconvenientes del personal administrativo con el motivo a identificar si había un alto factor de estrés y estableciendo estrategias que genere responsabilidad en la empresa, asimismo se facilitó materiales, incentivándoles con la finalidad de

tener un ambiente laboral favorable y a la vez disminuyendo el síndrome de burnout.

#### **Justificación metodológica.**

El presente trabajo de investigación es de suma importancia, ya que se evaluó el nivel de estrés que tienen el personal administrativo de la Fuerza Aérea del Callao, debido al inadecuado clima laboral, todo ello fue comprobado a través de cuestionarios realizados a todo el personal administrativo, contando esta prueba con un alto grado de confiabilidad.

#### **Justificación teórica.**

La presente investigación es de reviste importancia ya que se determinó la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral, en la que se obtuvo puntajes altos medio, y bajo para ver cuánto es el nivel de porcentaje que afecta a todo el personal administrativo de las Fuerza Aérea del Callao.

#### **Justificación práctica.**

La investigación que realizo es importante y necesario, ya que debido al estudio que realizo beneficio a todo el personal administrativo de la Fuerza Aérea del Callao y se brindó a través de las recomendaciones ayuda psicológica para que puedan liberarse del cuadro de estrés en el cual han entrado el personal administrativo debido al inadecuado clima laboral que se presenta en el área de Administración de la Fuerza Aérea del Callao.

### **1.6 Hipótesis.**

#### **1.6.1. Hipótesis General:**

H<sub>i</sub>: Existe relación directa entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

#### **1.6.2. Hipótesis Específicos:**

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

H<sub>2</sub>: Existe relación directa entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

H<sub>3</sub>: Existe relación directa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivo general:**

Identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

Describir los niveles del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

Describir los niveles del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

Determinar la relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de *Burnout* en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación:**

La presente investigación se elaboró con el uso del diseño no experimental-transversal.

Según (Hernández, Fernández, Bautista, 2014) sostienen que “este diseño consiste en que las variables de estudio no se manipulan, y es de corte transversal debido a que los datos se recolectan en solo momento y en un tiempo único, el investigador no interviene y solo observa las situaciones ya existentes” (p.156).

### **2.2. Tipo de investigación:**

El nivel es de tipo descriptivo-correlacional. Según Hernández et al. (2014) en el nivel de investigación describimos los niveles del síndrome de Burnout y clima laboral así mismo se determinó el grado de relación o asociación entre las dos variables de estudio.

### **2.3. Método de investigación**

La investigación es Hipotético deductivo. Hernández et al. (2014) porque en esta investigación determina la correlación de las hipótesis planteadas, enlazando las variables y las dimensiones realizadas.

### **2.4 Operacionalización de variables.**

La investigación comprende dos variables, que son:

#### **Síndrome de Burnout o cansancio emocional.**

##### **Definición Conceptual**

Maslach (1986) define el estrés como síndrome de burnout que se da en los trabajadores y que se caracteriza por tres dimensiones.es: el cansancio o agotamiento emocional, despersonalización, y la falta de realización personal en el trabajo.

#### Definición Operacional:

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional.

#### Dimensiones:

- Cansancio emocional.

Exhausto emocionalmente, por las demandas del trabajo. Los ítems que evalúan son los números 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

- Despersonalización.

Actitud de frialdad y distanciamiento con las demás personas. Los ítems conformados son 5, 10, 11, 15, 22.

- Realización personal.

Sentimiento de autoeficiencia y realización personal. Los ítems compuestos por esta dimensión son los siguientes, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Escala: La escala utilizada para esta variable es Ordinal.

### **Clima Laboral.**

#### Definición Conceptual:

Sonia Palma (2004) el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas, para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en la organización.

#### Definición Operacional:

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional.

#### Dimensiones:

- Realización Personal.

Funciones realizadas por el personal, para poder llegar al éxito. Los ítems conformados son el 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.

- Involucramiento Laboral.

Los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento, aquí se ve reflejado que tan comprometido se siente con la empresa el empleado. Los ítems que se evalúan son 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

- Supervisión.

Apreciación por parte de la jefatura en función de lo que realizan los trabajadores. Los ítems conformados son el 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.

- Comunicaciones.

Se enfoca al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la comunicación. Los números de ítems con el que se relaciona son el 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.

- Condiciones Laborales.

Elementos materiales, económicos y/o psicosociales para poder elaborar en un ambiente favorable. Los números de ítems conformados son 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Escala: La escala utilizada para esta variable es Likert.



## **2.5 Población y muestra**

### **Población de estudio**

La población está compuesta por 100 trabajadores administrativos de la F.A.P del Callao, con edades de 22 a 62 años. Hernández et al. (2014), definen a la población como un agregado total de casos que cumplen con ciertos criterios pactados (p.165).

### **Muestra:**

Se empleó el muestreo censal ya que el tamaño de la muestra está compuesto por 100 trabajadores administrativos de la F.A.P. Hernández et al. (2014), considerando a todos los sujetos como parte de la presente de la investigación (p.165).

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **CUESTIONARIO DE MASLASH BURNOUT INVENTORY**

#### **Ficha técnica**

Nombre del Test Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el nombre del Autor es Maslach, el objetivo es evaluar los niveles del Burnout, en el tiempo determinado 15 minutos, asimismo la estructuración de la prueba consta de 3 dimensiones los cuales son Agotamiento emocional, que consta de 9 preguntas, Se observa la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, con una puntuación máxima de 54. Por otro lado tenemos la Despersonalización, que está conformado por 5 ítems en esta área se evalúa las actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es 30. Por ultimo tenemos Realización personal, lo cual está constituido por 8 ítems, evalúa la realización personal, los sentimientos de autoeficacia en el trabajo, la puntuación máxima es de 48.

## Validez y confiabilidad

Muñoz (2016) realizó una prueba piloto a 356 trabajadores de dos empresas de Trujillo, cuales fueron evaluados con el inventario de Burnout de Maslash lo cual se obtuvo puntajes por encima del .20, comprobando que es válido y confiable el instrumento aplicado.

Para la presente investigación, se hizo una prueba piloto a 40 trabajadores que se desempeñan en tareas administrativas en una empresa privada de la Provincia Constitucional del Callao para comprobar si el instrumento es aplicable y confiable.

Tabla 1

Correlación Ítem-test		
Estadísticos total-elemento		
	Correlación total	Alfa de Cronbach
ITEM1	.522	.894
ITEM2	.674	.890
ITEM3	.523	.894
ITEM4	.201	.908
ITEM5	.612	.894
ITEM6	.777	.890
ITEM7	.499	.895
ITEM8	.720	.891
ITEM9	.403	.898
ITEM10	.455	.896
ITEM11	.688	.890
ITEM12	.494	.895
ITEM13	.670	.892
ITEM14	.343	.899
ITEM15	.378	.897
ITEM16	.763	.889
ITEM17	.548	.894
ITEM18	.630	.891
ITEM19	.604	.892
ITEM20	.618	.892
ITEM21	.201	.903
ITEM22	.597	.893

Se observa que todos los ítems de la prueba cuestionario burnout, se encuentran mayor a 0,20, por el cual no se eliminó ningún ítem.

Tabla 2

*Confiabilidad del instrumento*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Números de elementos
.899	22

El instrumento presenta un alfa de Cronbach de ,899 siendo mayor a 0,7, por lo tanto es confiable.

Tabla 3

*Dimensión-test*

Estadísticas de total de elemento	
Dimensiones	Alfa de Cronbach
AGOTAMIENTO PERSONAL	.945
DESPERSONALIZACIÓN	.861
FALTA DE AUTORREALIZACIÓN PERSONAL	.862

Se observa que las tres dimensiones que pertenecen al Cuestionario de Burnout son mayores a 0,7 por lo tanto la prueba es aplicable.

Tabla 4

*Baremos del cuestionario de Maslash Burnout Inventory.*

NIVELES	REALIZACION PERSONAL	INVOLUCRAMIENTO	SUPERVISIÓN	COMUNICACIONES	CONDICIONES LABORALES	TOTAL
<b>BAJO</b>	[18-24]	[20-26]	[16-21]	[20-24]	[20-25]	[94-118]
<b>PROMEDIO</b>	[25-31]	[27-33]	[22-27]	[25-29]	[26-31]	[119-143]
<b>ALTO</b>	[32-36]	[34-40]	[28-32]	[30-34]	[32-35]	[149-167]

## ESCALA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

### Ficha técnica

El nombre del Test es la Escala de Clima Laboral, el nombre de la autora Sonia Palma Carrillo, conocido como instrumento de exploración Psicológico, el objetivo es evaluar el nivel de Clima laboral de trabajadores, lo cual consta de 5 factores: Realización Personal, involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Factor Condiciones laborales, lo cual consta de 50 ítems, es de Administración individual y colectiva, el tiempo aproximadamente es de 30 minutos. Es útil para la programación de planes de intervención a nivel organizacional. Se aplica a personas de 17 años en adelante.

### Validez y confiabilidad

El cuestionario clima laboral se evalúa constantemente en varias entidades o instituciones, aplicando el instrumento de la Escala de Clima Laboral CI-SPC, obteniendo con un puntaje alto por encima del .20, comprobando que es válido y confiable el instrumento aplicado.

Se realizó la prueba piloto a 40 trabajadores que se desempeñan en tareas administrativas en una empresa privada de la Provincia Constitucional del Callao para comprobar si el instrumento es aplicable y confiable., lo cual indica que si tiene validez.

Tabla 5

<i>Correlación Ítem-test</i>		
<b>Estadísticos total-elemento</b>		
	Correlación total	Alfa de Cronbach
ITEM1	.282	.846
ITEM2	.368	.844
ITEM3	.517	.841
ITEM4	.363	.844
ITEM5	.401	.843
ITEM6	.414	.842

ITEM7	.342	.845
ITEM8	.416	.843
ITEM9	.385	.844
ITEM10	.072	.849
ITEM11	.464	.841
ITEM12	.454	.842
ITEM13	.445	.842
ITEM14	.327	.845
ITEM15	.238	.846
ITEM16	.296	.846
ITEM17	.655	.839
ITEM18	.318	.845
ITEM19	.043	.848
ITEM20	.235	.848
ITEM21	.311	.846
ITEM22	.275	.846
ITEM23	.358	.844
ITEM24	.205	.847
ITEM25	.352	.844
ITEM26	.322	.845
ITEM27	.132	.848
ITEM28	.261	.848
ITEM29	.391	.844
ITEM30	.285	.845
ITEM31	.480	.842
ITEM32	.460	.841
ITEM33	.242	.881
ITEM34	.233	.847
ITEM35	.390	.844
ITEM36	.515	.842
ITEM37	.262	.846
ITEM38	.516	.839
ITEM39	.366	.844
ITEM40	.357	.844
ITEM41	.473	.843
ITEM42	.375	.843
ITEM43	.450	.841
ITEM44	.358	.845
ITEM45	.259	.846
ITEM46	.249	.849
ITEM47	.352	.844
ITEM48	.032	.849
ITEM49	.401	.844
	.285	.847

Se observa en la tabla que hay cuatro ítems (10, 19, 27, 48) que se encuentran menores que 0,20, por lo tanto se eliminarán para dar mayor confiabilidad a la prueba.

Tabla 6

*Confiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Números de elementos
.888	41

El instrumento presenta un alfa de Cronbach de ,888 siendo mayor a 0,7, por lo tanto es confiable.

Tabla 7

*Dimensión-test*

Estadísticas de total de elemento	
Dimensiones	Alfa de Cronbach
REALIZACION PERSONAL	.820
INVOLUCRAMIENTO	.839
SUPERVISIÓN	.812
COMUNICACIONES	.826
CONDICIONES LABORALES	.886

Se observa que las cinco dimensiones son mayores a 0,7 por lo tanto la prueba es aplicable.

Tabla 8

*Baremos del instrumento Clima laboral de Sonia Palma Carrillo.*

NIVELES	AGOTAMIENTO PERSONAL	DESPERSONALIZACIÓN	FALTA DE AUTOREALIZACIÓN PERSONAL	TOTAL
BAJO	[9-22]	[ 5-10]	[8-19]	[ 47-68]
PROMEDIO	[23-36]	[11-16]	[20-31]	[69-90]
ALTO	[37-50]	[17-21]	[32-41]	[91-112]

## 2.7 Métodos de análisis de datos

La presente investigación pertenece a un enfoque cuantitativo, por lo tanto, el método de análisis de datos que se empleo es la estadística inferencial, usando el software estadístico SPSS versión 22, en el cual se determinaron los rangos para cada variable, del mismo modo las frecuencias por dimensiones del instrumento síndrome de burnout y clima laboral, aplicados en el personal administrativo de la FAP del callao.

## 2.8 Aspectos éticos

Los trabajadores expresaron su conformidad con su participación en el presente estudio. En donde se tuvo mucha discrecionalidad en los resultados obtenidos, asimismo protegiendo la integridad de los participantes, quienes tuvieron la libertad de no participar, por último respecto a la investigación se asegura que el trabajo es original y autentico.

### III. Resultados

#### 3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

##### 3.1.1 Descripción de la muestra.

Tabla 9.  
*Niveles de Síndrome de Burnout*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	12,0%
MEDIO	21	21,0%
ALTO	67	67,0%
Total	100	100,0%

La Tabla 9, indica que el nivel de Síndrome de Burnout que más predomina es el nivel Alto representada por un 67,0%, un nivel medio representado por un 21,0% y un nivel bajo representado por un 12,0%.

Tabla 10.  
*Niveles de Clima Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	69	69,0%
MEDIO	18	18,0%
ALTO	13	13,0%
Total	100	100,0%

La Tabla 10, indica que el nivel de Clima Laboral que más predomina es el nivel Bajo representado por un 69,0%, un nivel medio representado por un 18,0% y un nivel alto representado por un 13,0%.

#### 3.2. RESULTADOS INFERENCIALES

A continuación, se presentan los resultados a nivel inferencial en primera instancia la prueba de normalidad en la distribución de datos y a continuación las pruebas para establecer la correlación entre las variables que permitan comprobarlas hipótesis planteadas.

##### 3.2.1 Prueba de Normalidad de Síndrome de Burnout y Clima Laboral



Tabla 11.

*Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout y Clima laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL_DE_BURNOUT	,409	100	,000
NIVEL_DE_CLIMA_LABORAL	,421	100	,000

La tabla 11 ofrece el estadístico de Kolmogorov-Smirnov acompañados de sus correspondientes niveles críticos (*Sig.* = *Significación*). El cual permite constatar la hipótesis nula de que los datos muestrales no proceden de una población normal. De acuerdo con los resultados obtenidos se observan niveles críticos menores a 0,05 (*sig.* < 0,05), lo que lleva a concluir que los datos no siguen una distribución normal.

### 3.2.3. RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 12

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre Burnout y Clima laboral*

Correlaciones			NIVEL DE CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	NIVEL_DE_BURNOUT	Coefficiente de correlación	-,770**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
		N	100

La tabla 12, presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan el valor del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre las variables Síndrome de Burnout y Clima laboral asume un valor de rho=-0,770, siendo significativa (*sig.*<0,00).

Decisión: Existe relación significativa e inversa entre Burnout y Clima laboral.

Tabla 13

*Coefficiente de correlación rho de Spearman entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de Clima laboral*

			NIVEL_DE_BURNOUT
Rho de Spearman	NIVEL_DE_BURNOUT	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100

REALIZACIÓN_PERSONAL_DE_CLIMA	Coeficiente de correlación	-,753**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100
INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	Coeficiente de correlación	-,770**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100
SUPERVICIONES	Coeficiente de correlación	-,696**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100
COMUNICACIONES	Coeficiente de correlación	-,713**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100
CONDICIONES_LABORALES	Coeficiente de correlación	-,742**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

La tabla 13 presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan los valores del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). +Se observa en la tabla que la relación entre el nivel de Burnout y las dimensiones de Clima laboral asumen valores de rho superiores e  $\geq -0,05$ , siendo significativa ( $\text{sig.} < 0,00$ ).

Decisión: Existe relación significativa e inversa entre el Burnout y las dimensiones de Clima laboral.

Tabla 14

*Coeficiente de correlación rho de Spearman entre el Clima laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout*

		NIVEL_DE_CLIMA_LABORAL
Rho de Spearman	NIVEL_DE_CLIMA_LABORAL	Coeficiente de correlación
		1,000
		Sig. (bilateral)
	CANSANCIO_EMOCIONAL	.
		100
		Coeficiente de correlación
	DESPERSONALIZACIÓN	-,645**
		,000
		100
	REALIZACIÓN_PERSONAL	Coeficiente de correlación
		-,657**
		,000
		100
		Coeficiente de correlación
		-,770**
		,000
		100

La tabla 14 presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan los valores del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre el nivel de Clima laboral y las dimensiones de Burnout asumen valores de rho superiores e  $=-0,05$ , siendo significativa ( $\text{sig.}<0,00$ ).

Decisión: Existe relación significativa e inversa entre el Clima laboral y las dimensiones de Burnout.

Tabla 15

*Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de Clima laboral.*

		CANSANCIO_EMO CIONAL	DESPERSONALIZ ACIÓN	REALIZACIÓN_PE RSONAL
REALIZACIÓN _PERSONAL_ DE_CLIMA	Coeficiente de correlación	-,624**	-,672**	-,753**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	100	100	100
INVOLUCRAMI ENTO_LABOR AL	Coeficiente de correlación	-,645**	-,657**	-,770**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	100	100	100
SUPERVISON ES	Coeficiente de correlación	-,572**	-,579**	-,696**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	100	100	100
COMUNICACI ONES	Coeficiente de correlación	-,589**	-,595**	-,713**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	100	100	100
CONDICIONES _LABORALES	Coeficiente de correlación	-,658**	-,650**	-,742**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	100	100	100

La tabla 15 presenta la información referida al coeficiente *rho de Spearman*. En esta tabla se presentan los valores del coeficiente de correlación y el nivel crítico asociado al coeficiente (*Sig.*). Se observa en la tabla que la relación entre las dimensiones de Clima laboral y las dimensiones de Burnout asumen valores de rho superiores e  $=-0,05$ , siendo significativa ( $\text{sig.}<0,00$ ).

Decisión: Existe relación significativa e inversa entre las dimensiones de Clima laboral y las dimensiones de Burnout.

#### **IV. Discusión**

En cuanto al análisis de relación entre Síndrome de Burnout y clima laboral, no se han logrado estudios que analicen directamente la relación entre las variables, en empresas o que se asemejen a una misma población, sin embargo se puede realizar un análisis puntualizando los datos de relación y su asociación parcial con otros estudios, tales como el de Díaz (2014), el cual halla que existe una relación de síndrome de Burnout y el desempeño de los profesores, es decir que si hay un mayor desempeño habrá un bajo nivel de estrés. En este mismo sentido, el presente estudio se encuentra que entre el síndrome de Burnout y el clima laboral existe una relación significativa, la cual se evidencia que si hay un mayor síndrome de Burnout habrá un clima laboral desfavorable, tomando en cuenta la condición negativa inversa de la relación.

En asociación a lo anterior se observa, que si por ejemplo, se encaminaran programas enfocados en el desarrollo o potencialización para prevenir el estrés, se podría decir, que el clima laboral sería más favorable, y se constituiría como un factor de protección o variable protectora tal y como la denomina Alvarado (2014), en su investigación donde señala, que la personas reaccionan de acuerdo a como perciben su entorno y a la vez puede contribuir positivamente en el estilo de vida que tienen los trabajadores. Para la profundización de este planteamiento, se recurre a los análisis de la teoría intrínsecos, donde se basa al desarrollo, el progreso que está relacionado con la satisfacción laboral. Por otro lado tenemos los extrínsecos, se refiere a la supervisión al ámbito laboral, lo cual si están presentes no originan motivación pero evitan la insatisfacción.

Así mismo como el desarrollo de la solución de problemas, el manejo de estrés y el afrontamiento de las crisis evolutivas como accidentales.

Dicho supuesto teórico, se da en base a planteamientos como la Gestalt, el individuo reacciona o interactúa de acuerdo a como percibe su entorno con el medio ambiente y de Maslow que nos habla acerca de la motivación y de las necesidades humanas. En esta teoría se puede ver reforzada en el campo práctico, por investigaciones como la de Jara (2016), quien a partir de sus

resultados determina que el síndrome de Burnout prevalece muchos en los trabajadores, siendo esto un problema en las distintas áreas profesionales en el ámbito laboral.

En este sentido sería válido recomendar que se realicen investigaciones que analicen la relación entre el burnout con otros problemas, es decir indagar sobre la prevalencia de estos factores que ocasiona un malestar a los trabajadores de distintas áreas.

Por otro lado a partir de los resultados obtenidos, se deduce que la mayor parte de la muestra encuestada, presenta un nivel de síndrome ubicado en un rango Promedio-Alto, lo cual podría guardar relación con las bajas puntuaciones obtenidas por los participantes en cuanto al índice global de clima laboral, esto puede ser relacionado con la investigación de Reyes (2015), quien halla que aquellos sujetos identificados con síndrome de Burnout, hace que genera conflictos emocionales, en las personas. Por tanto ante estos datos Alvarado (2014), entiende el Burnout como un factor estresante que perjudica la actitud en la atención al cliente, contribuyendo con argumentos necesarios para sostener que todo individuo que elabore y no tenga un factor estresante, brindara un buen servicio, transmitiendo una buena actitud ante los demás ya que el individuo reacciona de acuerdo a lo que percibe, puesto que dicho rasgo favorecerá a la disminución del impacto de esta problemática sobre el individuo.

Por otra parte, en cuanto al índice global de clima laboral los resultados indican un porcentaje bajo debido a que no hay un ambiente favorable para el individuo lo cual no se sienten a gusto ni motivados al momento de realizar sus funciones.

En relación a esto, Hernandez y Rojas (2011), refieren que el clima laboral será favorable mientras que proporcione incentivo comunicación, motivación para el individuo, habiendo todo lo mencionado el trabajador realiza sus funciones con felicidad ya que sentirá a gusto con lo que realiza. Lo cual en relación a los resultados del presente estudio, evidenciaría que mientras no haya pocas circunstancias, habrá un mejor ambiente laboral. En este mismo sentido, es válido

hacer un hincapié para describir los tipos de burnout que se da, para ser denominado como tal, se toma en cuenta lo planteado por Guillespie (1980), quien menciona que existe dos tipos de Burnout activo y pasivo, lo cuales vendría hacer el activo, que se necesita tener un poco de estrés para utilizar estrategias y obtener conductas asertivas, por otro lado tenemos el burnout pasivo donde se muestra una actitud derrotista, porque ponen resistencia al cambio.

Se toma en cuenta lo planteado por Martínez (2010), refiere el proceso de desarrollo se ve padecimiento constantes que el trabajador a estado tendiendo, esto se debe a la importancia que no se le da a los síntomas en el momento indicado.

Tal y como se refirió líneas arriba, esta investigación no cuenta con algún antecedente que haya analizado directamente la relación entre síndrome de burnout y el clima laboral en Instituto armado, lo que constituye una dificultad, ya que no se podrían comparar los resultados con otras investigaciones similares, no obstante, este estudio a de conformarse como un antecedente para nuevas investigaciones que buscan estudiar la relación entre estas variables.

Las cuales, tienen diversas dimensiones, cuya relación ha sido analizada en el presente estudio a partir de dicho análisis se concluyó que existe relación entre los niveles y las dimensiones entre ambas variables. Donde la relación es estadísticamente significativa. Cabe mencionar que este resultado, deberá ser corroborado y tal vez contradicho por una nueva investigación, por ejemplo sería conveniente profundizar el análisis del coeficiente de relación de estas variables, quizás con la aplicación de nuevos instrumentos.

## **V. Conclusiones.**

En función a los resultados obtenidos respecto a la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** En cuanto al nivel del síndrome de burnout el que más predomina es el nivel alto representado por un 67,0%, un nivel medio representado por un 21,0% y un nivel bajo presentado por un 12,0%.

Por otro lado el nivel de Clima Laboral que más prevalece es el nivel bajo, representado por un 69,0%, un nivel medio de 18,0% y un nivel alto representado por un 13,0%.

**SEGUNDO:** Así mismo en la F.A.P del Perú, el personal manifiestan no sentirse considerados, ni motivados lo cual indican que se sienten estresados de realizar la misma rutina y eso genera no tener una percepción favorable de su entorno, ya que manifiestan su incomodidad de no elaborar con entusiasmo debido a que no hay un aumento de sueldo, es por ello que se sienten desmotivados.

**TERCERO:** Respecto a la relación entre el nivel de Burnout y las dimensiones de Clima Laboral se obtiene como resultado valores de rho superiores a  $-0,05$ , siendo significativa.

Asimismo la relación entre el nivel del clima laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout de la investigación se observa valores de rho superiores a  $-0,05$ , por lo tanto es significativa.

**CUARTO:** Se concluye que si existe una correlación entre ambas variables ya que hay una relación significativa e inversa entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del burnout en el Personal Administrativo de la F.A.P del Callao 2017.

## **VI. Recomendaciones.**

En base a los resultados alcanzados en la investigación, se propone las siguientes recomendaciones.

Se recomienda realizar estudios del Síndrome de Burnout y del Clima Laboral que permitan tener un enfoque más objetivo sobre las variables esta investigación.

Realizar estudios más amplios respecto a la presión laboral y el estilo de vida que tiene el trabajador.

Propiciar estudios relacionados con la creación de un programa de competencia, destrezas, manejo de la ira, para el Personal Administrativo donde se fomente las capacidades personales.

Se sugiere realizar estudios comparativos con otras muestras de investigaciones de los niveles del Síndrome de burnout y Clima Laboral en el Personal administrativo de diferentes instituciones o entidades, para poder tener mayores resultados.

Se recomienda que los encargados de otras instituciones de fuerzas armadas realice actividades participativas que motiven a los trabajadores, así mimos celebrarle su onomástico cada año.

Los cargos superiores, deben de realizar de forma obligatoria campañas, programas, para brindar pautas, información de como prevenir y disminuir el estrés y así mismo tocar puntos importantes sobre las habilidades sociales lo cual ayudara a relacionarse correctamente.

Reforzar la identificación del Personal Administrativo con su institución, a través del reconocimiento en equipo y de logros individuales, para que el éxito que ha alcanzado en el desempeño laboral sea motivado constantemente.



Realizar tratamiento individual y grupal al Personal Civil, tomando con mayor consideración a los que tienen un nivel alto en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización, realizando técnicas de relajación (meditación, yoga, incluso relajación muscular) con la finalidad de desarrollar en el Personal Civil, una capacidad de autocontrol para poder tener un equilibrio de manejo de emociones.

Finalmente se sugiere considerar actividades extra laborales que ayuden al Personal Administrativo a relajarse, y salir del contexto laboral. Dicha recomendaciones se llevaría a cabo adoptando iniciativas extra-profesionales con el deporte o la gimnasia para disminuir el estrés y mejorar el clima laboral.

## VII. Referencias

- Alvarado, C. (2014) *Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Economía con Mención en Economía y Gestión de la Salud. Lima, Perú. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3678>
- Alvarado, F. (2014). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la actitud de servicio al cliente en los trabajadores de una empresa comercial*. El título de psicóloga industrial /organizacional en el grado académico de licenciada. Universidad Rafael Landívar. Asunción, Guatemala, Recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Alvarado-Flor.pdf>
- Brow y Moberg. (1990). *Comportamiento Organizacional*. 6 ta Edición. México. Editorial Mosto.
- Coronel, D. Santiago, Y. (2016) *influencia del tipo de contratación en el clima organizacional del área administrativa de la universidad francisco de paula santander ocaña*. Trabajo de Grado para Optar el Título de Administrador de Empresas. Recuperado de: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1358/1/29557.pdf>
- Chaparro, L. (2006). *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores Diferenciadores entre las empresas pública y privada)*. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802802>
- Díaz, A. (2014) *influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del callao 2013*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Psicología con Mención en Psicología Educativa. Quetzaltenango.

Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz\\_t.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3763/1/D%C3%ADaz_t.pdf)

Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2002). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. Extraído el 02 de marzo, 2006. Recuperado de:  
[http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01\\_1.htm](http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm)

Farfán, E. (2009) *Relación del clima de Burnout y síndrome en docentes de secundaria en centros educativos estatales u particulares*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Psicología con Mención en Psicología Educativa. Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan\\_mm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf)

Feresín, C. (2009). *Nuevas consideraciones sobre burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Argentina. Facultad de psicología de la universidad de Mar de Plata. Recuperado de:  
[http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion\\_adicional/obligatorias/040\\_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/1.pdf](http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/1.pdf)

Figuerola, R. (2013) *Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. Recuperado de:  
<http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1581/1/RI001134.pdf>

Guillespie (1980). *Detección de riesgos Psicosociales en la PYME*. Recuperado de:  
[http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf/Nivel\\_5.pdf](http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf/Nivel_5.pdf)

Gil, P. (2003). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería*. Revista electrónica Interacao Psy – Ano 1 nº 1. Recuperado de: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>

Hernández, V. y Rojas, M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de Clima organizacional para una industria Farmacéutica*. Trabajo de grado para optar al título de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica. Universidad de Icesi. Santiago de Cali. Recuperado de: [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta\\_creacion\\_instrumento.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

Jara, A. (2016) *Prevalencia del síndrome de Burnout en residentes de medicina del Hospital Nacional Loayza*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima, Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4634/3/Jara\\_de.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4634/3/Jara_de.pdf)

Likert, R. (1946) *Teoría del Clima Organizacional*. Link virtual. Recuperado de: [http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/P\\_proceso/ADMINISTRACION\\_II\\_TRANSPORT\\_Eva\\_Cruz\\_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm#item371](http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_II_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%204/4.3.htm#item371)

López, R. (2016) *Análisis de las leyes de la Gestalt y su aplicación en materiales didácticos para niños de educación inicial II*. Tesis para optar el título profesional de diseñador gráfico. Esmeraldas, Ecuador. Recuperado de: <repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/905/1/LOPEZ%20ORTIZ%20%20RONALD%20HERNAN.pdf>

Martínez, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Universidad de la Rioja (España)

Maslach, C. y Leiter, M (2001). *Burnout and Quality in a Sped-Up World*. The Journal for Quality and Participation.

Melgosa, J. (1999). Sin Estrés (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Muñoz, L. (2016). *Propiedades Psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en Teleoperadores de dos Empresas de Trujillo*. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología. Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/207/1/mu%C3%B1oz\\_le.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/207/1/mu%C3%B1oz_le.pdf)

OMS (2008). *Sensibilización sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Protección de la Salud de los Trabajadores Serie No. 6. Francia. Recuperada de: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)

Olivet, S. (2010) *Estrés académico en estudiantes que cursan primer año del ámbito universitario*. Licenciatura en Psicología. Para optar el Grado Académico de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC104100.pdf>

Oramas, V. (2013) *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias de la Salud. Instituto Nacional de Salud de los trabajadores. La Habana, Cuba. Recuperado: [http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)

Otero, J., Santiago, M. Castro, C., Pardiñas, M., Mirón, L. Y Ponte, D. (2012). *Estrés laboral y burnout: en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid, España: Ediciones Días de Santo, S.A.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL- SPC* (1ª.ed.). Lima- Perú.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Reyes, I. (2015). *El síndrome de Burnout en docentes de EGB y su relación con el trato a los estudiantes*. Para optar el título de licenciada en Educación General Básica. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23445/1/tesis.pdf>

Vargas, J. (2016) *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima*. Para optar el título profesional de Médico Cirujano. Universidad nacional Mayor de San marcos. Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4649/1/Toledo\\_ne.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4649/1/Toledo_ne.pdf)

Villafañe, Y. (2015). *Factores asociados al clima organizacional del personal que labora en el hotel emperador, C.A.* Ubicado en AV. miranda valencia edo. Carabobo. Facultad de ciencias económicas y sociales maestría en administración del trabajo y relaciones laborales campus Bárbula. Universidad de Carabobo. Valencia, España. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/2554/1/Yvillafa%C3%B1e.pdf>

## VIII. ANEXOS

### N.1

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es explicar a los participantes acerca de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella.

La presente investigación es conducido por **Valeria Vera Jaico**, de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, Lima-Norte. La meta de este estudio es determinar si existe relación entre **síndrome de burnout y clima laboral** en el Personal Administrativo de la F.A.P del Callao 2017.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. La aplicación de los instrumentos de investigación tomará aproximadamente de 20- 30 minutos.

Tengo entendido, de acuerdo a lo que se me ha explicado, que si tengo alguna duda sobre este estudio, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación. Igualmente, puedo retirarme en cualquier momento sin que eso me perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas me parecen incómodas, tengo el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responderlas.

---

Yo.....con

DNI..... acepto participar voluntaria e informadamente en la investigación señalada.

Día: ...../...../.....

.....  
Nombre del Psicólogo  
Encargado.

.....  
Firma del participante.

**N. 2****CUESTIONARIO DE MASLASH BURNOUT INVENTORY**

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados: 0= nunca. 1= pocas veces al año o menos. 2= una vez al mes o menos. 3= unas pocas veces al mes. 4= una vez a la semana. 5= pocas veces a la semana. 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	



## CUESTIONARIO DE MASLASH BURNOUT INVENTORY

(MODIFICADO POR VALERIA VERA)

Nombre y Apellidos:

Edad:

Cargo:

Fecha de evaluación:

N	Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.	Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días.
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo							
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas los problemas laborales.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través							

	de mi trabajo.							
10	Siento que estoy siendo más rígido con mis compañeros de trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté desgastando							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro de mi trabajo.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros							
18	Me siento apreciado después de haber compartido momentos en el trabajo.							
19	Creo que consigo muchas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los trabajadores me culpan de errores que hay en mi trabajo.							

### ESCALA DE OPINIONES CL – SPC

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					

22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
N		Ninguno o Nunca	Poco		Regular o Algo	Mucho Todo o Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## ANEXO N.3

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población	Diseño	Instrumentos
¿Qué relación existe entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017?	<p><b>Objetivo general:</b> Identificar la relación existente entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Describir los niveles del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017. Describir los niveles del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis.</b> <b>General:</b> H<sub>i</sub>: Existe relación directa entre el síndrome de Burnout y Clima Laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre el síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo</p>	Síndrome de Burnout  Clima Laboral.	La población está compuesta por 100 trabajadores administrativos de la F.A.P del Callao, con edades de 22 a 62 años. Hernández, Fernández	La presente investigación se elaboró con el uso del diseño no experimental-transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este diseño consiste en que las variables de	<b>El cuestionario de Maslach Burnout Inventory</b> está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del personal en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional.

	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i> en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p>	<p>de la F.A.P del Callao, 2017.</p> <p>H<sub>2</sub>: Existe relación directa entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación directa entre las dimensiones del síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral en el personal administrativo de la F.A.P del Callao, 2017.</p>		<p>y Baptista (2014), definen a la población como un agregado total de casos que cumplen con ciertos criterios pactados. (p.165)</p>	<p>estudio no se manipulan, y es de corte transversal debido a que los datos se recolectan en solo momento y en un tiempo único, el investigador no interviene y solo observa las situaciones ya existentes (pg.156).</p>	<p><b>La escala de Clima laboral CL-SPC</b> se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, con un total de 50 ítems que exploran la variable Clima laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral.</p>
--	--	---	--	--	---	---



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 28 de Junio de 2017

CARTA N° 355-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Dr.  
Raul Cruzado Casanova  
Jefe de Factores Humanos Grupo N° 08  
Fuerza Area del Perú  
Av. Elmer Faucett S/N - Callao

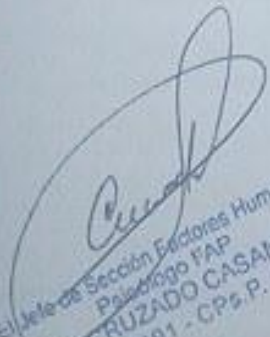
Presente.-

De nuestra consideración:


*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. VERA JAICO VALERIA, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA F.A.P DEL CALLO, 2017", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
El Jefe de Sección Factores Humanos  
Psicólogo FAP  
RAUL CRUZADO CASANOVA  
Nº 707491 - CPs P. 0757  
H90VCCB



  
Dra. Lenhi L. Cubas Romero  
Directora de Escuela  
Profesional de Psicología  
Filial Lima – Campus Lima Norte

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 840, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel: (+511) 200 9030 Anx. 2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel: (+511) 202 4342 Anx.: 2880



# FORMATO PARA EVALUAR ESTRUCTURAL GRAMATICAL

Con estructura gramatical nos referimos al uso completo de los elementos básicos de una oración que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Para identificar los elementos básicos de una oración de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué elementos básicos de una oración tiene este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgaste emocional?", y su respuesta puede determinarlo marcando una "X" de acuerdo con la siguiente escala de gramatical:

SUJETO	VERBO	COMPLEMENTO
S	V	C

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory.

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA: Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA: Los trabajadores de la FAP Del callao del 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		USO DE ELEMENTOS BÁSICOS DE UNA ORACIÓN		
		SI	NO	S	V	C
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado					✓
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.					✓
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.					✓
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.					✓
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					✓
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					✓
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					✓
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					✓
13	Me siento frustrado en mi trabajo					✓
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					✓





### FORMATO PARA EVALUAR CLARIDAD

Con claridad nos referimos al grado de sencillez y comprensión que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Es establecer si el reactivo es comprensible y una palabra que los sujetos a los que está dirigido puedan entenderlo. Para identificar el grado de sencillez de cada reactivo puede utilizarse la pregunta: "¿Qué tan claro es este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de **desgaste emocional**?", y su respuesta puede determinarse marcando un "X" de acuerdo con la siguiente escala de claridad.

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA : Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA : Los trabajadores de la FAP Del valle 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		GRADO DE SENCILLEZ Y COMPRENSION				
		SI	NO	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓						✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓						✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓						✓
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	✓						✓
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓						✓
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓						✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	✓						✓
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓						✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓						✓
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓						✓
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓						✓
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓						✓
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓						✓

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓								✓
15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.	✓								✓
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓								✓
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	✓								✓
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	✓								✓
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓								✓
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓								✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓								✓
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo	✓								✓

APELLIDOS Y NOMBRES:

PEREZ APPA RICHARD

DNI: 08039110

FIRMA DEL JUEZ

C.P.P. 3265

### FORMATO PARA EVALUAR ESTRUCTURAL GRAMATICAL

Con estructura gramatical nos referimos al uso completo de los elementos básicos de una oración que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Para identificar los elementos básicos de una oración de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué elementos básicos de una oración tiene este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgaste emocional?", y su respuesta puede determinarlo marcando una "X" de acuerdo con la siguiente escala de gramatical:

SUJETO	VERBO	COMPLEMENTO
S	V	C

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory.

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA : Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA : Los trabajadores de la FAP Del callao del 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		USO DE ELEMENTOS BÁSICOS DE UNA ORACION		
		SI	NO	S	V	C
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		X	X	X
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓		X	X	X
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓		X	X	X
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	✓		X	X	X
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓		X	X	X
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		X	X	X
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	✓		X	X	X
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓		X	X	X
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓		X	X	X
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		X	X	X
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓		X	X	X
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		X	X	X
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		X	X	X
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		X	X	X



15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo	✓			X	X	X
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓			X	X	X
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	✓			X	X	X
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo	✓			X	X	X
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓			X	X	X
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓			X	X	X
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓			X	X	X
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo	✓			X	X	X

APELLIDOS Y NOMBRES:

Huancaman María Zaira

DNI: 07617083

  
FIRMA DEL JUEZ  
C.P.P. 7815

# FORMATO PARA EVALUAR CLARIDAD

Con stantid nos referimos al grado de sencillez y comprensión que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Es establecer si el reactivo es comprensible y usa palabras que los sujetos a los que está dirigido podrían entenderlo. Para identificar el grado de sencillez de cada reactivo puede utilizarse la pregunta: "¿Qué tan claro es este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgastes emocionales?", y su respuesta puede determinarse marcando un "X" de acuerdo con la siguiente escala de claridad:

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA : Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA : Los trabajadores de la FAP Del valle 2016.

✓	REACTIVOS	APROBADO		GRADO DE SENCILLEZ Y COMPRENSIÓN				
		SI	NO	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/						X
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	/					X	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/						X
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	/						X
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	/				X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/					X	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	/						X
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	/						X
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	/						X
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	/					X	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/						X
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/						X
13	Me siento frustrado en mi trabajo	/						X

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓						X
15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.	✓						X
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓						X
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo	✓						X
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	✓						X
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓						X
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓						X
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓						X
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	✓					X	

APELLIDOS Y NOMBRES:

Huacahuasi María Zoro

DNI: 07612025

FIRMA DEL JUEZ

C.P.P. 7615

# FORMATO PARA EVALUAR ESTRUCTURAL GRAMATICAL

Con estructura gramatical nos referimos al uso completo de los elementos básicos de una oración que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Para identificar los elementos básicos de una oración de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué elementos básicos de una oración tiene este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgaste emocional?", y su respuesta puede determinarlo marcando una "X" de acuerdo con la siguiente escala de gramatical:

SUJETO	VERBO	COMPLEMENTO
S	V	C

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory.

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA: Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA: Los trabajadores de la FAP Del valle del 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		USO DE ELEMENTOS BÁSICOS DE UNA ORACIÓN		
		SI	NO	S	V	C
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓		✓	✓	✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío		✓	×	×	×
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado		✓	×	×	×
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo	✓		✓	✓	✓
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales	✓		✓	✓	✓
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓		✓	✓	✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales	✓		✓	✓	✓
8	Siento que mi trabajo me está desgastando		✓	×	×	×
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	✓		✓	✓	✓
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓		✓	✓	✓
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente		✓	×	×	×
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓		✓	✓	✓
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓		✓	✓	✓
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓		✓	✓	✓



15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.		✓	x	x	✓
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		✓	x	x	x
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	✓		✓	✓	✓
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	✓		✓	✓	✓
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo		✓	x	x	x
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓		✓	✓	✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada		✓	x	x	x
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	✓		✓	✓	✓

APELLIDOS Y NOMBRES:

Salazar Yamada, Hana Clara

DN: 08072131



FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: 0736

### FORMATO PARA EVALUAR CLARIDAD

Con claridad nos referimos al grado de sencillez y comprensión que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Es establecer si el reactivo es comprensible y usa palabras que los sujetos a los que está dirigido podrían entenderlo. Para identificar el grado de sencillez de cada reactivo puede utilizarse la pregunta: "¿Qué tan claro es este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgastes emocionales?", y su respuesta puede determinarse marcando un "X" de acuerdo con la siguiente escala de claridad:

No es claro	Es algo Claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA : Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA : Los trabajadores de la FAP Del callao 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		GRADO DE SENCILLEZ Y COMPRENSION				
		SI	NO	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓					✓	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓				✓		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓				✓		
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	✓					✓	
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓				✓		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓					✓	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	✓				✓		
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓					✓	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓				✓		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓				✓		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓				✓		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓					✓	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓					✓	

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/					✓
15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo	/					✓
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/					✓
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	/					✓
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	/					✓
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/					✓
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/					✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/					✓
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	/					✓

APELLIDOS Y NOMBRES:

Silvia Yauri, R. C.

DNI: 0707217

FIRMA DEL JUEZ

C.B.P. 0736

# FORMATO PARA EVALUAR ESTRUCTURAL GRAMATICAL

Con estructura gramatical nos referimos al uso completo de los elementos básicos de una oración que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Para identificar los elementos básicos de una oración de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué elementos básicos de una oración tiene este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgaste emocional?", y su respuesta puede determinarlo marcando una "X" de acuerdo con la siguiente escala de gramatical.

SUJETO	VERBO	COMPLEMENTO
S	V	C

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory.

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA: Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCION DE LA MUESTRA: Los trabajadores de la FAP Del callao del 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		USO DE ELEMENTOS BASICOS DE UNA ORACION		
		SI	NO	S	V	C
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓				✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓				✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓				✓
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	✓				✓
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓				✓
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓				✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	✓				✓
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓				✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓				✓
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓				✓
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓				✓
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓				✓
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓				✓
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓				✓



15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.	/					/
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	/					/
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	/					/
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	/					/
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	/					/
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	/					/
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	/					/
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	/					/

APELLIDOS Y NOMBRES:

Sullcahuaman Anzoqueto Jersica

DNI: 41954376



FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: 14417

### FORMATO PARA EVALUAR CLARIDAD

Con claridad nos referimos al grado de sencillez y comprensión que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Es establecer si el reactivo es comprensible y usa palabras que los sujetos a los que está dirigido podrían entenderlo. Para identificar el grado de sencillez de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué tan claro es este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgastes emocionales?", y su respuesta puede determinarlo marcando un "X" de acuerdo con la siguiente escala de claridad.

No es claro	Es algo Claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA : Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA : Los trabajadores de la FAP Del callao 2016

#	REACTIVOS	APROBADO		GRADO DE SENCILLEZ Y COMPRENSION				
		SI	NO	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	✓						✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	✓						✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	✓						✓
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	✓						✓
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	✓						✓
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	✓						✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	✓						✓
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	✓						✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	✓						✓
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	✓						✓
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	✓				X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	✓						✓
13	Me siento frustrado en mi trabajo	✓						✓

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	✓					✓
15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.	✓					✓
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓					✓
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	✓					✓
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	✓	X		X		✓
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	✓					✓
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓					✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓					✓
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	✓					✓

APELLIDOS Y NOMBRES:

Sullcaluamari Pavezque Jusico

DNI: 41954376

FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: 14417

# FORMATO PARA EVALUAR ESTRUCTURAL GRAMATICAL

Con estructura gramatical nos referimos al uso completo de los elementos básicos de una oración que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Para identificar los elementos básicos de una oración de cada reactivo puede utilizar la pregunta: "¿Qué elementos básicos de una oración tiene este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgaste emocional?", y su respuesta puede determinarlo marcando una "X" de acuerdo con la siguiente escala de gramatical:

SUJETO	VERBO	COMPLEMENTO
S	V	C

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA: Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA: Los trabajadores de la FAP Del valle del 2016

N°	REACTIVOS	APROBADO		USO DE ELEMENTOS BÁSICOS DE UNA ORACIÓN		
		SI	NO	S	V	C
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	/				/
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	/				/
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	/				/
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	/				/
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	/				/
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	/				/
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	/				/
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	/				/
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	/				/
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	/				/
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	/				/
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	/				/
13	Me siento frustrado en mi trabajo	/				/
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	/				/



15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.	/					/
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	/					/
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	/					/
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	/					/
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	/					/
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	/					/
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	/					/
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	/					/

APELLIDOS Y NOMBRES:

Guillermo González, Omar A.

DNI: 47612531

FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.:

# FORMATO PARA EVALUAR CLARIDAD

Con claridad nos referimos al grado de sencillez y comprensión que presenta un reactivo para satisfacer el objetivo de la evaluación de una prueba o escala. Es establecer si el reactivo es comprensible y usa palabras que los sujetos a los que está dirigido podrían entenderlo. Para identificar el grado de sencillez de cada reactivo puede utilizarse la pregunta: "¿Qué tan claro es este reactivo para satisfacer el objetivo de esta escala de medición de desgastes emocionales?", y su respuesta puede determinarse marcando un "X" de acuerdo con la siguiente escala de claridad.

No es claro	Es algo claro	Es claro	Es muy claro	Es totalmente claro
1	2	3	4	5

NOMBRE DE LA ESCALA O CUESTIONARIO: Maslach Burnout Inventory

OBJETIVO GENERAL DE LA PRUEBA : Evaluación del desgaste emocional.

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA : Los trabajadores de la FAP Del callao 2016.

N°	REACTIVOS	APROBADO		GRADO DE SENCILLEZ Y COMPRENSIÓN				
		SI	NO	1	2	3	4	5
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X					X	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X				X		
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X					X	
4	Siento que puedo entender fácilmente lo que sucede en el trabajo.	X				X		
5	Siento que estoy tratando a algunos compañeros del trabajo como si fueran objetos impersonales.	X				X		
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X					X	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas laborales.	X					X	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X					X	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	X				X		
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X				X		
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	X				X		
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	X					X	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X					X	

14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X			X	
15	Siento que realmente no me importa lo que pueda suceder dentro mi trabajo.	X			X	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	✓		✓		
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo.	X			X	
18	Me siento estimado después de haber compartido momentos en el trabajo.	X			X	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X			X	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	✓			X	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	✓			X	
22	Me parece que los trabajadores me culpan de algunos errores que hay en el trabajo.	X			X	

APELLIDOS Y NOMBRES:

Hernández Sánchez, Omar A.

ONE: 1661533

FIRMA DEL JUEZ

C.P.P.: \_\_\_\_\_



							C	JURCES		
							2	5		
ITEMS	J1	J2	J3	J4	J5	SUMA	VAIKEN	IA	IVC	
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
11	1	1	1	0	1	4	0.8	0.8	0.6	
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
18	1	1	1	0	1	4	0.8	0.8	0.6	
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	